

# ANALISIS KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA TERHADAP PELAYANAN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN

Feri Setyowibowo\* dan Anton Subarno

Prodi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Sebelas Maret

**Abstract:** *In the globalization era such today, the competition to get customer is getting tougher, making companies more aggressive in giving the best service to their customers through many alternatives and more innovative ways. Faculty of Teacher Training and Education of Sebelas Maret University, a faculty that provides professional educator, is reaching out for the best and more inovative ways to serve its customers. In this descriptive research, the population were students and lecturers in amount of 3,470, in which 100 respondents (5%) of the population as the samples. The faculty staff has already had a good performance, hence it made the high satisfactions to students and lecturers. These satisfactions were reflected by the items no 1,4,5,6,7,14 that in the quadrant II. By these results, those were the items that should be maintained and improved.*

**Kata kunci:** kepuasan mahasiswa, harapan, penyelenggaraan pendidikan, pelayanan

## PENDAHULUAN

Pada masa globalisasi saat ini, persaingan untuk mendapatkan pelanggan semakin ketat, membuat para badan usaha semakin agresif dalam memberikan layanan kepada pelanggan serta mencari berbagai macam alternatif terobosan baru dalam menggali dana masyarakat dan menjaga agar pelanggan tetap puas. Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret merupakan fakultas yang bergerak dalam bidang penyiapan tenaga pengajar yang profesional. Kondisi ini tidak terlepas sebagai upaya pemicu dalam mencapai visi dan misi FKIP, yaitu berkarakter kuat dan cerdas, perlu juga untuk mempertahankan pelanggannya (mahasiswa) agar tetap selalu puas. Untuk mencegah terjadinya penurunan mahasiswa pada masa yang akan datang, pihak perguruan tinggi berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk

itu, perlu mengetahui pemahaman pelanggan terhadap kualitas pengajaran yang diberikan. Kualitas layanan ini dievaluasi melalui lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* (Rangkuti, 2006:18). Dari kelima faktor ini diharapkan dapat mengevaluasi tentang kualitas layanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret oleh sivitas akademika (mahasiswa dan dosen) sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu masukan bagi pimpinan dalam mengambil kebijaksanaan serta solusi yang tepat. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kualitas layanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret kepada sivitas akademika dan (2) Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret da-

\* Alamat korespondensi: Jalan Taman Griyan Indah A/127 Yogyakarta 55182, Telp. 0274-561758

lam meningkatkan layanan kepada sivitas akademika.

Dari rumusan permasalahan tersebut, penelitian berikut ini bertujuan untuk mengumpulkan data-data tentang kualitas layanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret. Diharapkan dari penelitian ini, akan diperoleh informasi tentang: (1) kualitas layanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret kepada sivitas akademika dan (2) upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret dalam meningkatkan layanan kepada sivitas akademika.

Informasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) untuk pengembangan pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret; (2) dapat digunakan sebagai masukan bagi pengambil kebijakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.

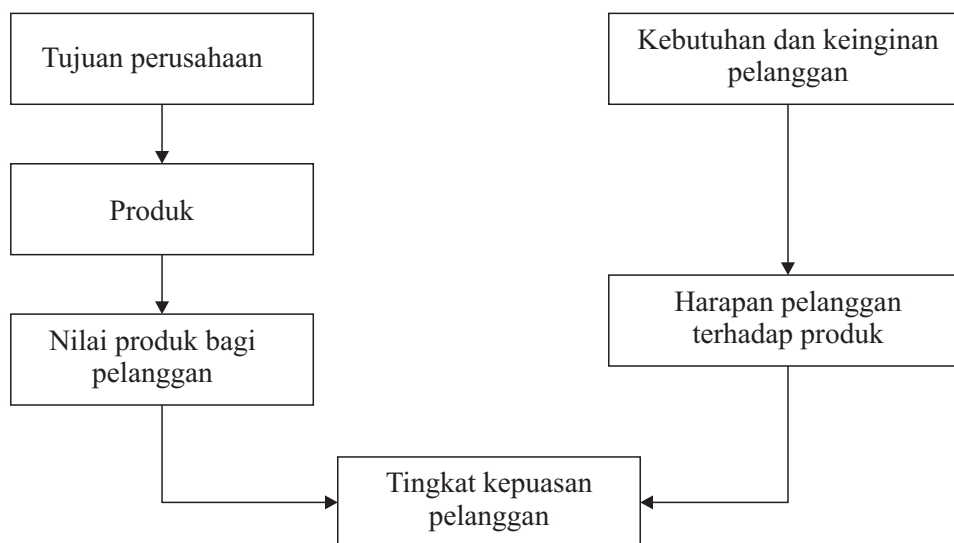
Untuk pengembangan atas penelitian ini, diharapkan juga memberikan dampak *output* penelitian. Penelitian ini mempunyai target luaran sebagai berikut: (1) evaluasi tentang pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret; (2) meningkatkan pelayanan kepada sivitas akademika; dan (3) memberi

masukan bagi pengambil kebijakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.

Konsep yang digunakan untuk pembahasan dalam penelitian ini adalah *service* (jasa) yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh pihak pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan sesuatu produk fisik (Kotler, 1997: 98). Jasa dibandingkan dengan barang mempunyai empat ciri yaitu: (a) jasa tidak dapat dirasakan sebelum dibeli oleh pengguna (*intangibility*), (b) proses operasi jasa harus bersamaan waktunya dengan saat pemakaian (*inseparability*), (c) unsur jasa sangat bervariasi (*variability*), dan (d) jasa tidak dapat disimpan (*perishability*) (Kotler, 1997:99).

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti, 2006:26).

Kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas pelayanan jasa. Kualitas pelayanan menurut (Rangkuti, 2006: 30) meliputi lima unsur, antara lain: (a) Ketanggap-



Gambar 1. Hierarki Konsep Kepuasan Pelanggan

an (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik; (b) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (c) Empati (*emphaty*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi; (d) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko; dan (e) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

Menurut Kotler (1997:40), kepuasan pelanggan adalah “... *a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product received performance (or outcome) in relations to the persons's expectation*”(perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dan perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya).

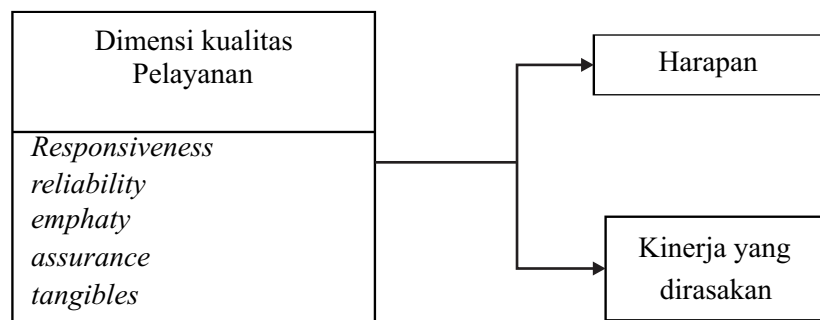
Sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1, pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pawitra (1993) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpu-

asan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan metode survei. Pengukurannya dilakukan dengan cara berikut: (1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas; (2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan; (3) Responden diminta menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan; (4) Responden diminta membuat peringkat elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen.

Dengan demikian, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan menampilkan unsur-unsur kualitas pelayanan. Secara rinci, konsep penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.



Gambar 2. Konsep Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, yang meliputi 6 Ju-

rusan dan 23 Program Studi dan Bidang Keahlian Khusus (BKK).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret. Informasi dari sebagian sampel responden dikumpulkan dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari responden terhadap objek penelitian. Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data *purposive sample*, yaitu belum tentu seluruh populasi digunakan, hanya sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini saja. Hal ini disebabkan karena beberapa kendala seperti populasi yang tak terdefiniskan, adanya kendala biaya, waktu, tenaga, serta masalah heterogenitas atau homogenitas dari elemen populasi tersebut. Dengan alasan ini maka suatu penelitian menggunakan sampel. Sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi, sedangkan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

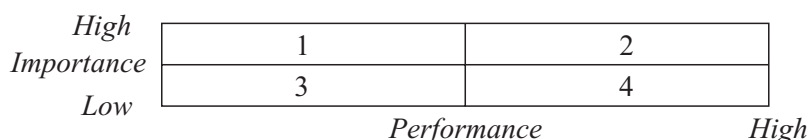
Berdasarkan metode penelitian tersebut itu maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sivitas akademika (mahasiswa semester 3, 5, 7 dan dosen) FKIP yang berjumlah 3740 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Hal ini sesuai dengan ukuran sampel untuk batas-batas kesalahan dan jumlah populasi yang ditetapkan. Menurut Slovin (dalam Umar, 2002:147) di mana untuk populasi 3740 dengan batas kesalahan  $\pm 5\%$ , jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden.

Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, sebagai teknik komunikasi langsung untuk memperoleh data yang diperlukan serta ditujukan kepada pihak mahasiswa dengan menggunakan ku-

esioner. Daftar pertanyaan dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan tertutup yang diberikan kepada pihak responden.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *diagram importance & performance matrix*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan meliputi tiga tahapan, yaitu: (1) Penilaian, ini meliputi penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan penilaian tingkat kinerja pelayanan (*performance*) yang disesuaikan dengan variabel-variabel penentunya, (2) Menentukan nilai indeks kinerja, dengan cara mengalikan jumlah nilai masing-masing skala dengan bobot skala dibagi jumlah skala, dan (3) Tabulasi data dalam matriks dengan program *SPSS Release 17*.

Rata-rata *importance & performace* yang dihubungkan dalam bentuk matriks di mana *performance* pada sumbu X dan *importance* pada sumbu Y, terdiri dari 4 kuadran, yang masing-masing kuadran memiliki arti: (1) Kuadran 1 (*atributes to improve*) Ini adalah wilayah memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan; (2) Kuadran 2 (*maintain performance*). Ini adalah wilayah memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor ini sesuai yang ia rasakan sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi; (3) Kuadran 3 (*atributes to maintain*). Ini adalah wilayah memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa; dan (4) Kuadran 4 (*main priority*). Ini adalah wilayah memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Lebih jelasnya teknik analisis data dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Diagram *Importance/performace matrix*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kemampuan Karyawan Secara Umum

Berdasarkan Tabel 1, hasil *cross tabulation* diperoleh harga *Chi-square* = 100.49287 dengan probabilitas 0.00 (=5%). Dengan demikian, ada pengaruh tingkat

kepentingan dengan kepuasan atas kemampuan karyawan secara umum yang signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepentingan sivitas akademika terpenuhi maka akan semakin puas pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

Tabel 1. *Cross* Tabulasi Kemampuan Karyawan Secara Umum

Kemampuan Karyawan Secara Umum		Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Tingkat Kepentingan	Tidak Penting	1	0	0	0	1
	Kurang Penting	1	0	0	0	1
	Penting	0	3	5	1	9
	Sangat Penting	0	24	59	6	89
Total		2	27	64	7	100

### 2. Kemampuan Karyawan Subbagian Pendidikan

Berdasarkan Tabel 2, hasil *cross tabulation* diperoleh harga *Chi-square* = 14.29300 dengan probabilitas 0.112 (=5%). Dengan demikian tidak ada pengaruh tingkat kepentingan dengan kepuasan atas kemampuan karyawan subbagian pendidikan

yang signifikan. Hal ini berarti bahwa meskipun sub bagian ini sangat penting, namun tingkat kepuasan sivitas akademika paling banyak frekuensinya masih dalam kategori kurang puas. Dengan demikian perlu ditingkatkan pelayanan subbagian pendidikan untuk meningkatkan kemampuan dan kepuasan sivitas akademika.

Tabel 2. *Cross* Tabulasi Kemampuan Karyawan Subbagian Pendidikan

Kemampuan Karyawan Subbagian Pendidikan		Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Tingkat Kepentingan	Tidak Penting	2	0	0	0	2
	Kurang Penting	0	2	0	0	2
	Penting	3	4	6	1	14
	Sangat Penting	12	39	28	3	82
Total		17	45	34	4	100

### 3. Kemampuan Karyawan Subbagian Keuangan dan Kepegawaian

Berdasarkan Tabel 3, hasil *cross tabulation* diperoleh *Chi-square* = 104.1359 dengan probabilitas 0.00 (=5%). Dengan demikian, ada pengaruh tingkat kepentingan dengan kepuasan atas kemampuan karyawan subbagian keuangan dan Kepegawaian yang signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepentingan sivitas akademika terpenuhi maka akan se-

makin puas pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

### 4. Kemampuan Karyawan Subbagian Kemahasiswaan

Berdasarkan Tabel 4, hasil *cross tabulation* kemampuan karyawan subbagian kemahasiswaan diperoleh harga *Chi-square* = 35.100 dengan probabilitas 0.00 (=5%). Dengan demikian, ada pengaruh tingkat kepentingan dengan kepuasan atas kemampuan karyawan Subbagian Kemahasiswa-

an yang signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepentingan sivitas akademika yang terpenuhi maka akan semakin puas pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

Tabel 3. *Cross* Tabulasi Kemampuan Karyawan Subbagian Keuangan dan Kepegawaian

Kemampuan Karyawan Subbagian Keuangan dan Kepegawaian		Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Tingkat Kepentingan	Tidak Penting	2	0	0	0	2
	Kurang Penting	0	1	1	0	2
	Penting	0	9	10	1	20
	Sangat Penting	0	18	53	5	76
Total		2	28	64	6	100

Tabel 4. *Cross* Tabulasi Kemampuan Karyawan Subbagian Kemahasiswaan

Kemampuan Karyawan Subbagian Kemahasiswaan		Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Tingkat Kepentingan	Tidak Penting	3	0	1	0	4
	Kurang Penting	0	1	0	0	1
	Penting	2	6	11	0	19
	Sangat Penting	2	21	48	5	76
Total		7	28	60	5	100

## 5. Kemampuan Karyawan Subbagian Umum dan Perlengkapan (UMKAP)

Berdasarkan Tabel 5, hasil *cross tabulation* diperoleh harga *Chi-square* = 69.6626 dengan probabilitas 0.00 (=5%). Dengan demikian, ada pengaruh tingkat kepentingan dengan kepuasan atas kemam-

puan karyawan subbagian umum dan perlengkapan (UMKAP) yang signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepentingan sivitas akademika yang terpenuhi maka akan semakin puas pula tingkat kepuasan sivitas akademika.

Tabel 5. *Cross* Tabulasi Kemampuan Karyawan Subbagian Umum dan Perlengkapan (UMKAP)

Kemampuan Karyawan Subbagian Umum dan Perlengkapan (UMKAP)		Kepuasan				Total
		Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Tingkat Kepentingan	Tidak Penting	2	0	0	0	2
	Kurang Penting	0	1	0	0	1
	Penting	0	8	12	2	22
	Sangat Penting	1	19	46	9	75
Total		3	28	58	11	100



## Matriks *Importance - Performance*

### 1. Kemampuan Karyawan Secara Umum

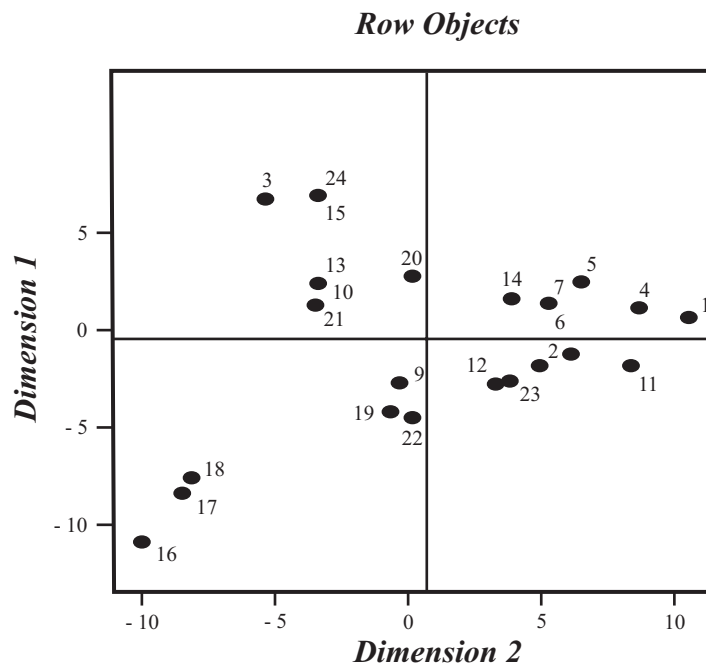
Berdasarkan Gambar 4 dapat dijelaskan sebagai berikut. Item yang terdapat pada kuadran 1 berarti bahwa pada kuadran 1 memiliki tingkat *performace* di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel yang berada pada kuadran 1 perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kuadran 2. Nomor item yang terdapat pada kuadran 1 adalah nomor 3,10, 13, 15, 20, 24.

Selanjutnya, item yang memiliki tingkat *performace* sangat baik dan tingkat kepentingan terdapat pada kuadran 2. Jadi, item pada kuadran ini perlu dikelola dan dipertahankan karena ini merupakan keunggulan pada bagian ini. Nomor item yang

terdapat pada kuadran 2 adalah nomor 1,4,5, 6,7,14.

Kuadran 3 adalah item yang memiliki tingkat *performace* dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini perlu dikelola dan perhatikan dengan sangat serius karena ketidakpuasan sivitas akademika berawal dari item-item yang terdapat pada kuadran 3 ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 3 adalah nomor 9,16,17,18, 19,22.

Item yang terdapat pada kuadran 4 berarti bahwa pada kuadran 4 memiliki tingkat *performace* sangat baik, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Jadi, item pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan. Item yang terdapat pada kuadran 4 adalah nomor 2,8,11, 12,23.



Gambar 4. Matriks *Importance-Performance* Kemampuan Karyawan Secara Umum

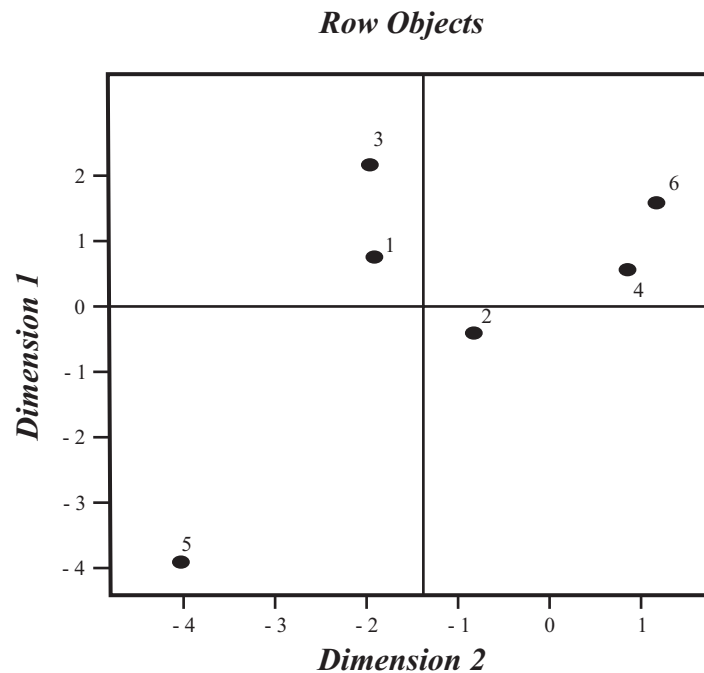
### 2. Kemampuan Karyawan Subbagian Pendidikan

Berdasarkan Gambar 5 dapat dijelaskan sebagai berikut. Item pada kuadran 1 berarti bahwa pada kuadran 1 memiliki tingkat *performace* di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel pada kuadran 1 perlu ditingkatkan agar dapat masuk

dalam kuadran 2. Nomor item yang terdapat pada kuadran 1 adalah nomor 1,3; sedangkan item yang memiliki tingkat *performace* sangat baik, dan tingkat kepentingan juga penting terdapat pada kuadran 2. Jadi, item pada kuadran ini perlu dikelola dan dipertahankan karena ini merupakan keunggulan pada bagian ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 2 adalah nomor 4,6.

Kuadran 3 adalah item yang memiliki tingkat *performace* dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini perlu dikelola dan perhatikan dengan sangat serius karena ketidakpuasan sivitas akademika berawal dari item-item yang terdapat pada kuadran 3 ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 3 adalah nomor 5. Item yang

terdapat pada kuadran 4 berarti bahwa pada kuadran 4 memiliki tingkat *performace* sangat baik, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Jadi, item pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan. Nomor item yang terdapat pada kuadran 4 adalah nomor 2.



Gambar 5. Matriks *Importance-Performance* Kemampuan Karyawan Subbagian Pendidikan

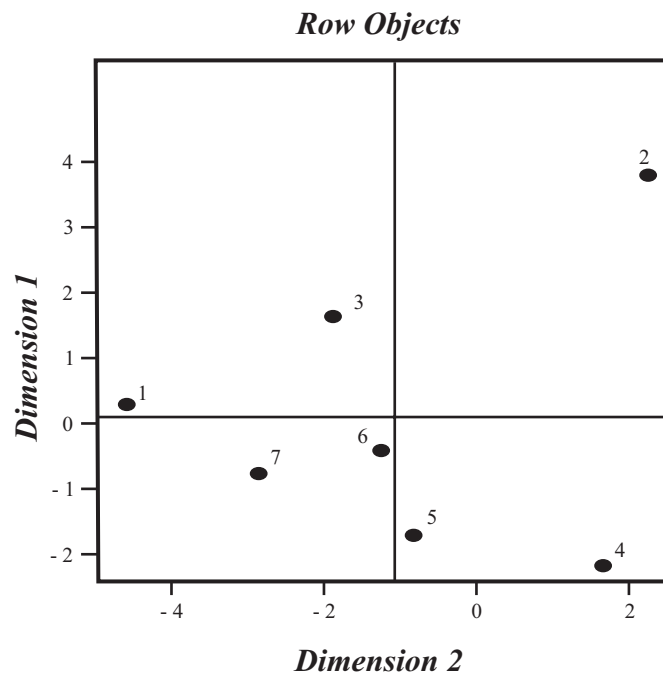
### 3. Kemampuan Karyawan Subbagian Keuangan dan Kepegawaian

Berdasarkan Gambar 6 dapat dijelaskan sebagai berikut. Item yang terdapat pada kuadran 1 berarti bahwa pada kuadran 1 memiliki tingkat *performace* di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel pada kuadran 1 perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kuadran 2. Nomor item yang terdapat pada kuadran 1 adalah nomor 1,3; sedangkan item yang memiliki tingkat *performace* sangat baik dan tingkat kepentingan juga terdapat pada kuadran 2. Jadi, item pada kuadran ini perlu dikelola dan dipertahankan karena ini merupakan keunggulan pada bagian ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 2 adalah nomor 2.

Kuadran 3 adalah item yang memiliki tingkat *performace* dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini perlu dikelola dan perhatikan dengan sangat serius karena ketidakpuasan sivitas akademika berawal dari item-item yang terdapat pada kuadran 3 ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 3 adalah nomor 6,7.

Item yang terdapat pada kuadran 4 berarti bahwa pada kuadran 4 memiliki tingkat *performace* sangat baik, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Jadi, item pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan. Nomor item yang terdapat pada kuadran 4 adalah nomor 4,5.





Gambar 6. Matriks *Importance-Performance* Kemampuan Karyawan Subbagian Keuangan dan Kepegawaian

#### 4. Kemampuan Karyawan Subbagian Kemahasiswaan

Berdasarkan Gambar 7 dapat dijelaskan sebagai berikut. Item yang terdapat pada kuadran 1 berarti bahwa pada kuadran 1 memiliki tingkat *performace* di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel yang berada pada kuadran 1 perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kuadran 2. Nomor item pada kuadran 1 adalah nomor 3.

Selanjutnya, item yang memiliki tingkat *performace* sangat baik dan tingkat kepentingan juga terdapat pada kuadran 2. Jadi, item pada kuadran ini perlu dikelola dan dipertahankan karena item ini merupakan keunggulan yang dimiliki pada bagian ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 2 adalah nomor 1.

Kuadran 3 adalah item yang memiliki tingkat *performace* dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini perlu dikelola dan diperhatikan dengan sangat serius karena ketidakpuasan sivitas akademika berawal dari item-item yang terdapat pada kuadran 3 ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 3 adalah nomor 2.

Item yang terdapat pada kuadran 4 berarti bahwa pada kuadran 4 memiliki tingkat *performace* sangat baik, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Jadi, item pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan. Nomor item yang terdapat pada kuadran 4 adalah nomor 4.

#### 5. Kemampuan Karyawan Subbagian Umum dan Perlengkapan (UMKAP)

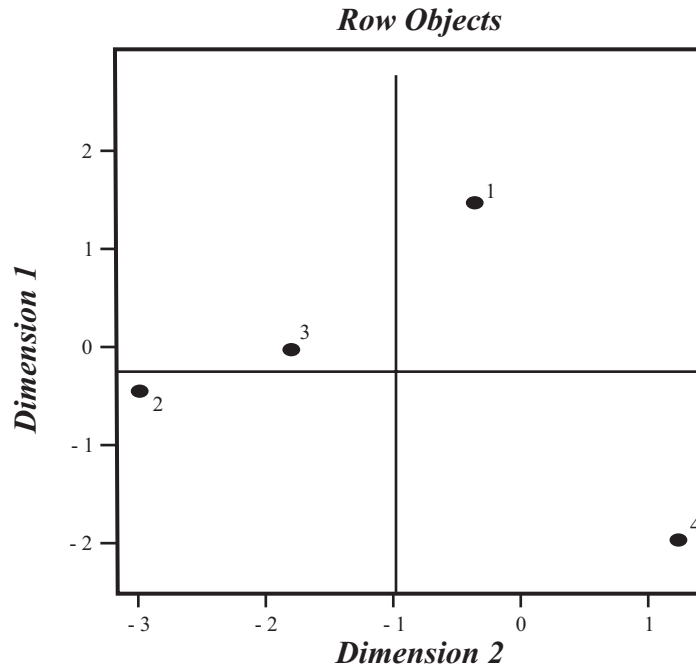
Berdasarkan Gambar 8 dapat dijelaskan sebagai berikut. Item yang terdapat pada kuadran 1 berarti bahwa pada kuadran 1 memiliki tingkat *performace* di bawah rata-rata, tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Dengan demikian, semua variabel yang berada pada kuadran 1 perlu ditingkatkan agar dapat masuk dalam kuadran 2. Nomor item yang terdapat pada kuadran 1 adalah nomor 2,5.

Selanjutnya, item yang memiliki tingkat *performace* sangat baik, dan tingkat kepentingan juga penting terdapat pada kuadran 2. Jadi, item pada kuadran ini perlu dikelola dan dipertahankan karena item ini merupakan keunggulan yang dimiliki pada

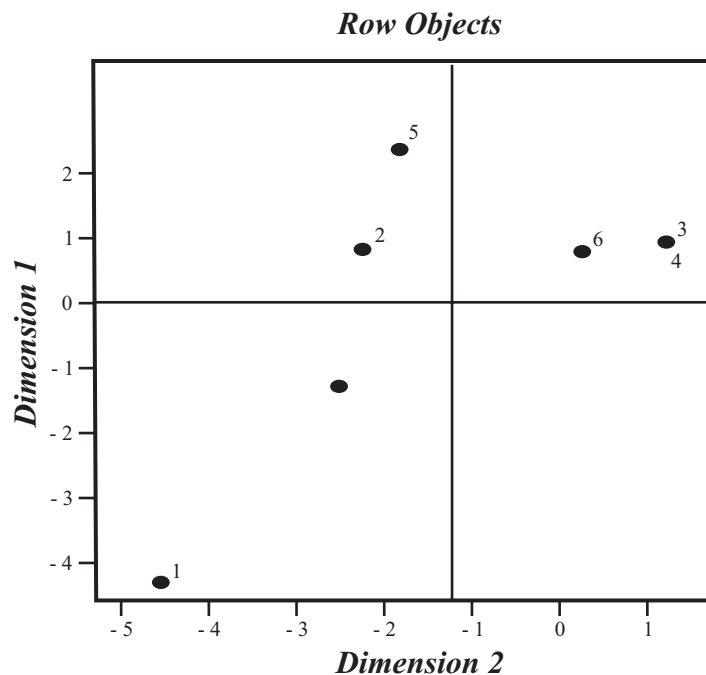
bagian ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 2 adalah nomor 3,4,6.

Kuadran 3 adalah item yang memiliki tingkat *performace* dan tingkat kepentingan rendah. Pada kuadran ini perlu dike-

lola dan perhatikan dengan sangat serius karena ketidakpuasan sivitas akademika berawal dari item-item yang terdapat pada kuadran 3 ini. Nomor item yang terdapat pada kuadran 3 adalah nomor 1,7.



Gambar 7. Matriks *Importance-Performance* Kemampuan Karyawan Subbagian Kemahasiswaan



Gambar 8. Matriks *Importance-Performance* Kemampuan Karyawan Subbagian Umum dan Perlengkapan (UMKAP)

Item yang terdapat pada kuadran 4 berarti bahwa pada kuadran 4 memiliki tingkat *performace* sangat baik, tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu penting. Kebetulan tidak ada nomor item yang terdapat pada kuadran 4.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan tentang “Analisis kepuasan sivitas akademika terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret” maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Subbagian keuangan dan kepegawaian memiliki *Chi-square* yang paling tinggi. Item nomor 2 memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan paling tinggi. Item nomor 2 ini menyatakan tentang “Subbagian keuangan memberikan pelayanan dengan ramah” dan jawaban responden hal ini sangat penting dan sangat memuaskan. Dengan demikian, pada sikap ini perlu dipertahankan.
2. Bagian yang tidak signifikan adalah subbagian pendidikan. Pada bagian ini ada nomor item yang paling lemah, yaitu item nomor 5. Pada item ini menyatakan tentang “Bagian administrasi pendidikan sangat membantu mahasiswa dalam proses transkrip nilai”. Dengan terbukti nilai ini sangat rendah maka perlu sekali untuk segera ditingkatkan pelayanan dalam proses transkrip nilai.
3. Kemampuan karyawan secara umum sudah memiliki tingkat *performace* sangat baik dan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini terbukti dari nomor item 1,4,5,6, 7,14. Item tersebut terdapat pada kuadran 2 sehingga item ini perlu dikelola dan dipertahankan karena item ini merupakan keunggulan yang dimiliki.

Adapun saran yang dapat diusulkan oleh peneliti untuk ditingkatkan adalah sebagai berikut.

1. Kemampuan karyawan secara umum nilainya terdapat pada item nomor 9,16,17, 18,19,22. Item nomor 9 menyatakan ten-

tang tingkat kejujuran karyawan, Item nomor 16 menyatakan tentang kebersihan berpakaian karyawan, item nomor 17 menyatakan tentang kerapian berpakaian karyawan, item nomor 18 menyatakan tentang kebersihan kantor, item nomor 19 tentang kebersihan ruang tunggu gedung F, dan nomor 22 menyatakan tentang fasilitas fisik selalu menarik.

2. Subbagian pendidikan pada item nomor 5. Pada item ini menyatakan tentang Bagian administrasi pendidikan sangat membantu mahasiswa dalam proses transkrip nilai. Dengan demikian, perlu meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa dalam proses transkrip nilai.
3. Subbagian keuangan dan kepegawaian item nomor 6 dan 7. Item nomor 6 menyatakan tentang menyediakan informasi kepegawaian secara *on-line*. Dengan rendahnya skor pada item ini menunjukkan bahwa fakultas perlu menyediakan informasi kepegawaian secara *on-line*; sedangkan item nomor 7 menyatakan tentang kecepatan karyawan dalam pelayanan administrasi mahasiswa. Item ini masih rendah pula maka perlu untuk ditingkatkan kecepatan karyawan dalam pelayanan administrasi mahasiswa.
4. Subbagian kemahasiswaan terdapat pada item nomor 2. Pada item ini menyatakan tentang prosedur ligalisasi. Responden beranggapan prosedur ini masih sulit maka perlu dipermudah guna meningkatkan kepuasan sivitas akademika.
5. Subbagian UMKAP terdapat pada item 1 dan 7. Pada item nomor 1 menyatakan tentang penyediaan sarana-prasarana untuk kegiatan mahasiswa. Mengingat skor pada item ini rendah maka perlu ditingkatkan sarana dan prasarana yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa; sedangkan item nomor 7 menyatakan tentang kejujuran dan ketangguhan karyawan. Pada bagian UMKAP ini perlu diberi pelatihan beberapa *skill* untuk meningkatkan kemampuan karyawan sehingga tangguh dalam menyelesaikan pekerjaan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Seventh Edition. Englewoods Cliffs: Prentice Hall International. Inc.
- Pawitra, Teddy. (1993). “Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing”, dalam *Journal of Marketing*, Prasetya Mulya, Volume I, No. 1.
- Rangkuti Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.